

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

Д.П. Понкратов

**ПРОГРАМА І РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

«Психологія керівництва»

(для студентів 5 курсу денної та 6 курсу заочної форми навчання
за спеціальністю 7.100402, 8.100402 «Транспортні системи»)

Програма і робоча програма навчальної дисципліни «Психологія керівництва» (для студентів 5 курсу денної та 6 курсу заочної форми навчання за спеціальністю 7.100402, 8.100402 «Транспортні системи») / Укл.: Д.П. Понкратов – Харків: ХНАМГ, 2009. - 35 с.

Укладач: Д.П. Понкратов

Наведені програма і робоча програма навчальної дисципліни, їх зміст за змістовними модулями й темами. Включено плани лекцій й практичних занять, методичні вказівки до самостійної роботи, контрольні запитання і критерії оцінювання знань студентів.

Затверджено на засіданні кафедри транспортних систем і логістики, протокол № 1 від 8 вересня 2009 р.

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| Вступ..... | 4 |
| 1. Програма навчальної дисципліни..... | 5 |
| 1.1. Мета, предмет і місце дисципліни..... | 6 |
| 1.2. Інформаційний обсяг дисципліни..... | 6 |
| 1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги..... | 7 |
| 1.4. Рекомендована основна навчальна література..... | 9 |
| 1.5. Анотації програми навчальної дисципліни..... | 9 |
| 2. Робоча програма навчальної дисципліни..... | 11 |
| 2.1. Кваліфікаційні вимоги до студентів..... | 12 |
| 2.2. Тематичний план навчальної дисципліни..... | 13 |
| 2.2.1. Лекційний курс..... | 14 |
| 2.2.2. Практичні заняття..... | 17 |
| 2.3. Зміст навчальної дисципліни за модулями і темами..... | 19 |
| 2.4. Самостійна робота студентів..... | 21 |
| 2.5. Контрольні запитання з дисципліни для самооцінки знань..... | 24 |
| 2.6. Індивідуально – консультативна робота..... | 27 |
| 2.7. Методики активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни..... | 27 |
| 2.8. Запитання до екзамену..... | 29 |
| 2.9. Засоби контролю..... | 31 |
| 2.10. Критерії оцінювання знань студентів..... | 32 |
| 2.11. Інформаційно-методичне забезпечення..... | 34 |

ВСТУП

Одним з найважливіших шляхів підвищення ефективності суспільного виробництва є урахування людського фактора при організації керівницької діяльності. Керівники всіх ланок повинні мати глибокі знання і практичні уміння щодо керування трудовими колективами.

Метою дисципліни є формування системних знань і практичних умінь щодо розуміння психології підлеглих і творчого вирішення питань організації діяльності трудових колективів. **Предметом дисципліни** є принципи, закони і методи психологічного впливу на трудові колективи і окремих робітників з метою підвищення ефективності виробничого процесу.

У відповідності до цього фахівець у галузі транспортних систем повинен **знати**: принципи, закони і методи психологічного впливу на трудові колективи і окремих робітників; **вміти**: використовувати знання щодо психологічних аспектів керівництва при організації діяльності трудових колективів; **мати уявлення**: про сутність управлінської діяльності на підприємствах транспорту.

Навчальний план з даної дисципліни передбачає проведення аудиторних лекційних та практичних занять, а також вимагає від студента самостійної роботи з основною та додатковою літературою, конспектом лекцій, підготовки до виконання практичних занять.

1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Освітньо – кваліфікаційний рівень: *«Спеціаліст», «Магістр».*

Напрямок підготовки: *1004 «Транспортні технології».*

Спеціальність: *7.100402, 8.100402 «Транспортні системи»*

Статус дисципліни: *вибіркова.*

Загальна кількість кредитів/ годин: *1,0/36*

Форма підсумкового контролю: *залік.*

Стандарт чинний з дати затвердження.

Цей стандарт не може бути повністю чи частково відтворений, тиражовано й розповсюджено без дозволу Харківської національної академії міського господарства.

Програма розроблена на основі:

ГСВО МОНУ Освітньо-кваліфікаційна характеристика підготовки спеціаліста з напрямку підготовки 1004 «Транспортні технології», 2008 р.

ГСВО МОНУ Освітньо- професійна програма підготовки спеціаліста з напрямку підготовки 1004 «Транспортні технології», 2008 р.

СВО ХНАМГ Освітньо-кваліфікаційна характеристика підготовки магістра з напрямку підготовки 1004 «Транспортні технології», 2008 р.

СВО ХНАМГ Освітньо- професійна програма підготовки магістра з напрямку підготовки 1004 «Транспортні технології», 2008 р.

СВО ХНАМГ Навчальний план підготовки спеціаліста з напрямку 1004 «Транспортні технології», 2008 р.

СВО ХНАМГ Навчальний план підготовки магістра з напрямку 1004 «Транспортні технології», 2008 р.

1.1. Мета, предмет і місце дисципліни

Мета й завдання вивчення дисципліни - є формування системних знань і практичних умінь щодо розуміння психології підлеглих і творчого вирішення питань організації діяльності трудових колективів (від розробника).

Предмет вивчення: принципи, закони і методи психологічного впливу на трудові колективи і окремих робітників з метою підвищення ефективності виробничого процесу (від розробника).

Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки фахівця:

| Перелік дисциплін, на які безпосередньо спирається вивчення даної дисципліни | Перелік дисциплін, вивчення яких безпосередньо спирається на дану дисципліну |
|--|--|
| Основи теорії систем і управління | Дипломне проектування |
| Основи теорії транспортних процесів і систем | |
| Основи маркетингу | |
| Основи психології | |
| Основи менеджменту | |

1.2. Інформаційний обсяг дисципліни

(відповідно до стандартів ОПП)

Модуль 1. Психологія керівництва

(1,0/36)

Змістовний модуль 1.1. Сутність управлінської діяльності та необхідні характеристики керівника

(0,22/8)

УНЕ 1.1.1. Сутність управлінської діяльності.

УНЕ 1.1.2. Необхідні характеристики керівника.

Змістовний модуль 1.2. Методи керівництва колективом (0,33/12)

УНЕ 1.2.1. Методи виховання.

УНЕ 1.2.2. Соціально-психологічна структура виробничого колективу та групова діяльність.

УНЕ 1.2.3. Спілкування зі «складними людьми».

Змістовний модуль 1.3. Особливості керівництва в умовах виникнення конфліктних ситуацій (0,45/16)

УНЕ 1.3.1. Конфліктні ситуації в колективі.

УНЕ 1.3.2. Роль особистості керівника в профілактиці конфліктів.

УНЕ 1.3.3. Психологічний бар'єр.

УНЕ 1.3.4. Керівництво в екстремальних ситуаціях.

1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги

| Вміння та знання (за рівнями сформованості) | Сфери діяльності (виробнича, соціально- виробнича, соціально- побутова) | Функції діяльності у виробничій сфері (проектувальна, організаційна, управлінська, виконавська, технічна, інші) |
|--|---|--|
| 1 | 2 | 3 |
| На основі знань щодо сутності управлінської діяльності вміти формувати управлінські відносини у трудових колективах | виробнича | управлінська |
| На основі знань щодо необхідних характеристик керівника вміти застосовувати відповідний до конкретної ситуації стиль керівництва | виробнича | управлінська |

| 1 | 2 | 3 |
|--|-----------|--------------|
| Використовуючи знання щодо соціально-психологічної структури колективу та методів виховання вміти використовувати психологічний вплив на трудові колективи та окремих робітників з метою підвищення ефективності виробничого процесу | виробнича | управлінська |
| На основі знань щодо соціально-психологічної структури трудового колективу та з використанням соціометричних методів оцінювати згуртованість, стійкість та напруженість відносин у колективі | виробнича | виконавська |
| На основі знань щодо сутності, видів і причин виникнення конфліктних ситуацій у колективі проводити роботу з їх профілактики | виробнича | управлінська |
| З урахуванням психологічних особистостей підлеглих вміти використовувати методи управління та подолання конфліктів | виробнича | управлінська |
| На основі знання сутності та причин виникнення психологічних бар'єрів вміти застосовувати відповідні засоби щодо їх подолання | виробнича | управлінська |
| На основі знання сутності та особливостей поведінки підлеглих в екстремальних ситуаціях проводити ефективне керівництво | виробнича | управлінська |

1.4. Рекомендована основна навчальна література

1. Психологія управління в бізнесі: Навч. посібник для підготовки усіх форм навчання. Видання друге, доповн., перероблене/Е.Н. Ігнатов, К.М. Лемківський, В.В. Павловський.–Харків–Київ, НМЦ ВО, 2003. – 320с.
2. Бандурка А.М., Бочарова С.П., Землянська Е.В. Психологія управління. – Харків: ООО «Фортуна-пресс», 1988 – 464с.
3. Донцов А.И. Психология коллектива. – М.: Изд.МГУ, 1984 – 248с.
4. Шепель В.М. Управленческая психология. – М.: Экономика, 1984 – 284с.
5. Кротов В.М. Развитие воспитательных функций коллектива. – Москва: Педагогика, 1974 –280с.
6. Урбанович А.А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2005. – 640 с.
7. Шипунов В.Г., Кишкель Е.Н. Основы управленческой деятельности: управление персоналом, управленческая психология, управление на предприятии. – М.: Высш. шк., 1999. – 304 с.

1.5. Анотації програми навчальної дисципліни

ПСИХОЛОГІЯ КЕРІВНИЦТВА

Метою вивчення дисципліни є формування системних знань і практичних умінь щодо розуміння психології підлеглих і творчого вирішення питань організації діяльності трудових колективів. Предметом вивчення у дисципліні є принципи, закони і методи психологічного впливу на трудові колективи і окремих робітників з метою підвищення ефективності виробничого процесу. Сут-

ність управлінської діяльності та необхідні характеристики керівника. Методи керівництва колективом. Особливості керівництва в умовах виникнення конфліктних ситуацій.

ПСИХОЛОГИЯ РУКОВОДСТВА

Целью изучения дисциплины является формирования системных знаний и практических умений относительно понимания психологии подчиненных и творческого решения вопросов организации деятельности трудовых коллективов. Предметом изучения в дисциплине являются принципы, законы и методы психологического влияния на трудовые коллективы и отдельных рабочих с целью повышения эффективности производственного процесса. Сущность управленческой деятельности и необходимые характеристики руководителя. Методы руководства коллективом. Особенности руководства в условиях возникновения конфликтных ситуаций.

PSYCHOLOGY OF THE MANAGEMENT

The purpose of studying of discipline is formations of system knowledge and practical skills concerning understanding of psychology of subordinates and the creative decision of questions of the organization of activity of labour collectives. A subject of studying in discipline are principles, laws and methods of psychological influence on labour collectives and separate workers with the purpose of increase of efficiency of production. Essence of administrative activity and necessary characteristics of the leader. Methods of a management of collective. Features of a management in conditions in occurrence of disputed situations.

2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма розроблена на основі:

ГСВО МОНУ Освітньо-кваліфікаційна характеристика підготовки спеціаліста з напрямку підготовки 1004 «Транспортні технології», 2008 р.

ГСВО МОНУ Освітньо-професійна програма підготовки спеціаліста з напрямку підготовки 1004 «Транспортні технології», 2008 р.

СВО ХНАМГ Освітньо-кваліфікаційна характеристика підготовки магістра з напрямку підготовки 1004 «Транспортні технології», 2008 р.

СВО ХНАМГ Освітньо-професійна програма підготовки магістра з напрямку підготовки 1004 «Транспортні технології», 2008 р.

СВО ХНАМГ Навчальний план підготовки спеціаліста з напрямку 1004 «Транспортні технології», 2008 р.

СВО ХНАМГ Навчальний план підготовки магістра з напрямку 1004 «Транспортні технології», 2008 р.

Загальна характеристика навчальної дисципліни «Психологія керівництва» наведена у техно. 1.

Таблиця 1 – Характеристика навчальної дисципліни «Психологія керівництва»

| Характеристика дисципліни: підготовка бакалаврів | Напрямок, спеціальність, освітньо – кваліфікаційний рівень | Характеристика навчальної дисципліни |
|--|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| Кількість кредитів – 1,0; у тому числі: - змістовних модулів -3; - самостійна робота. | Шифр та назва напрямку: 1004 «Транспортні технології» | Вибіркова. Рік підготовки – 5. Семестр – 9. |

| 1 | 2 | 3 |
|--|---|---|
| Кількість кредитів/годин: усього – 1,0/36; за змістовними модулями: ЗМ 1.1 – 0,22/8; ЗМ 1.2 – 0,33/12; ЗМ 1.3 – 0,45/16; | 7.100402 «Транспортні системи»; 8.100402 «Транспортні системи» | Лекції – 16 годин. Практичні заняття – 0 годин. Самостійна робота – 18 годин. |
| Кількість тижнів викладання - 8. Кількість занять за тиждень, годин – 0,5/1. | Освітньо - кваліфікаційний рівень – «Спеціаліст», «Магістр» | Вид підсумкового контролю: залік. |

Основними видами навчальних аудиторних занять, під час яких студенти отримують необхідні знання, є лекції, практичні заняття, консультації. Важливим елементом опанування професійними знаннями є самостійна робота студента, що проводиться у час, вільний від аудиторних занять.

2.1. КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ ДО СТУДЕНТІВ

Дисципліна «Психологія керівництва» є вибірковою для підготовки спеціалістів та магістрів зі спеціальності 7.100402, 8.100402 «Транспортні системи».

Попередніми дисциплінами, що повинні бути вивчені студентами до початку засвоєння навчального матеріалу, з дисципліни «Психологія керівництва» є: «Основи теорії систем і управління», «Основи теорії транспортних процесів і систем», «Основи менеджменту», «Основи маркетингу», «Основи психології».

В результаті вивчення дисципліни студенти **повинні знати:**

сутність управлінської діяльності на підприємствах транспорту;

- методи виховання і психологічного впливу;
- методи розв'язування конфліктних ситуацій;

уміти:

- оцінювати соціально-психологічну структуру трудового колективу;
- розв'язувати проблеми виходу з конфліктних ситуацій;
- оцінювати особисті характеристики робітника;
- використовувати доцільні методи виховання;

мати уявлення:

- про особливості управлінської діяльності на підприємствах транспорту.

Робоча програма навчальної дисципліни розроблена відповідно до вимог ГСВО МОН України підготовки спеціалістів і магістрів за напрямом 1004 «Транспортні технології».

2.2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тематичний план дисципліни «Психологія керівництва» визначає розподіл навчального часу, що відведений навчальним планом на вивчення дисципліни, за змістовними модулями, темами, формами і видами навчальної роботи (табл. 2).

Таблиця 2 – Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

| Зміст навчальної дисципліни (теми, підтеми) | Обсяг у годинах | | | | | |
|---|-----------------|----------|----------|-----------------|----------|----------|
| | Денне навчання | | | Заочне навчання | | |
| | Л | Пр | СРС | Л | Пр | СРС |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Модуль 1. Психологія керівництва | 18 | - | 18 | 4 | 2 | 30 |
| Змістовний модуль 1.1. Сутність управлінської діяльності та необхідні характеристики керівника | | | | | | |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|----|
| УНЕ1.1.1.Тема 1. Сутність управлінської діяльності. | 2 | - | 2 | 2 | - | 2 |
| УНЕ 1.1.2.Тема 2. Необхідні характеристики керівника. | 2 | - | 2 | - | - | 2 |
| Змістовний модуль 1.2. Методи керівництва колективом | | | | | | |
| УНЕ 1.2.1.Тема 3. Соціально-психологічна структура виробничого колективу та групова діяльність. | 2 | - | 2 | - | - | 2 |
| УНЕ1.2.2.Тема 4. Методи виховання. | 2 | - | 2 | - | - | 2 |
| УНЕ 1.2.3.Тема 5. Спілкування зі «складними людьми». | 2 | - | 2 | - | - | 2 |
| Змістовний модуль 1.3. Особливості керівництва в умовах виникнення конфліктних ситуацій | | | | | | |
| УНЕ 1.3.1.Тема 6. Конфліктні ситуації в колективі. | 2 | - | 2 | 2 | - | 2 |
| УНЕ 1.3.2.Тема 7. Роль особистості керівника в профілактиці конфліктів. | 2 | - | 2 | - | - | 2 |
| УНЕ.1.3.3.Тема 8. Психологічний бар'єр. | 2 | - | 2 | - | - | 2 |
| УНЕ 1.3.4.Тема 9. Керівництво в екстремальних ситуаціях. | 2 | - | 2 | - | - | 2 |
| Контрольна робота | - | - | - | - | 2 | 12 |

2.2.1. Лекційний курс

Навчальна лекція – це систематизований виклад певних наукових або науково – методичних відомостей, ілюстрований при необхідності засобами наочності або демонстрацією дослідів.

Лекція є одним з основних видів навчальних занять у вищій школі. Призначенням лекції є формування у студентів фундаментальних знань з певної на-

укової галузі, а також визначає основний зміст і характер усіх інших навчальних занять та самостійної роботи студентів з відповідної дисципліни.

Розподіл лекційного часу за спеціальностями напряму підготовки 1004 «Транспортні технології» наведений для денного навчання у табл. 3, а для заочного навчання у табл. 4.

Таблиця 3 - Розподіл лекційного часу за спеціальностями 7.100402, 8.100402 «Транспортні системи» для денного навчання

| Зміст | Кількість годин за спеціальностями | |
|---|------------------------------------|--------------|
| | 7.100402, ТС | 8.100402, ТС |
| 1 | 2 | 3 |
| Модуль 1. Психологія керівництва | | |
| Змістовний модуль 1.1. Сутність управлінської діяльності та необхідні характеристики керівника | | |
| УНЕ1.1.1.Тема 1. Сутність управлінської діяльності. | 2 | 2 |
| УНЕ 1.1.2.Тема 2. Необхідні характеристики керівника. | 2 | 2 |
| Змістовний модуль 1.2. Методи керівництва колективом | | |
| УНЕ 1.2.1.Тема 3. Соціально-психологічна структура виробничого колективу та групова діяльність. | 2 | 2 |
| УНЕ1.2.2.Тема 4. Методи виховання. | 2 | 2 |
| УНЕ 1.2.3.Тема 5. Спілкування зі «складними людьми». | 2 | 2 |
| Змістовний модуль 1.3. Особливості керівництва в умовах виникнення конфліктних ситуацій | | |
| УНЕ 1.3.1.Тема 6. Конфліктні ситуації в колективі. | 2 | 2 |

| 1 | 2 | 3 |
|---|----|----|
| УНЕ 1.3.2.Тема 7. Роль особистості керівника в профілактиці конфліктів. | 2 | 2 |
| УНЕ.1.3.3.Тема 8. Психологічний бар'єр. | 2 | 2 |
| УНЕ 1.3.4.Тема 9. Керівництво в екстремальних ситуаціях. | 2 | 2 |
| Всього: | 18 | 18 |

Таблиця 4 - Розподіл лекційного часу за спеціальностями 7.100402, 8.100402 «Транспортні системи» для заочного навчання

| Зміст | Кількість годин за спеціальностями | |
|---|------------------------------------|--------------|
| | 7.100402, ТС | 8.100402, ТС |
| 1 | 2 | 3 |
| Модуль 1. Психологія керівництва | 4 | 4 |
| Змістовний модуль 1.1. Сутність управлінської діяльності та необхідні характеристики керівника | | |
| УНЕ1.1.1.Тема 1. Сутність управлінської діяльності. | 2 | 2 |
| УНЕ 1.1.2.Тема 2. Необхідні характеристики керівника. | - | - |
| Змістовний модуль 1.2. Методи керівництва колективом | | |
| УНЕ 1.2.1.Тема 3. Соціально-психологічна структура виробничого колективу та групова діяльність. | - | - |
| УНЕ1.2.2.Тема 4. Методи виховання. | - | - |
| УНЕ 1.2.3.Тема 5. Спілкування зі «складними людьми». | - | - |

| 1 | 2 | 3 |
|--|---|---|
| Змістовний модуль 1.3. Особливості керівництва в умовах виникнення конфліктних ситуацій | | |
| УНЕ 1.3.1.Тема 6. Конфліктні ситуації в колективі. | 2 | 2 |
| УНЕ 1.3.2.Тема 7. Роль особистості керівника в профілактиці конфліктів. | - | - |
| УНЕ.1.3.3.Тема 8. Психологічний бар'єр. | - | - |
| УНЕ 1.3.4.Тема 9. Керівництво в екстремальних ситуаціях. | - | - |
| Всього: | 4 | 4 |

2.2.2. Практичні заняття

Практичне заняття – це навчальне заняття, під час якого студенти знайомляться з принципом дії та устроєм реальних об'єктів, виконують за певними методиками вирішення типових задач, пов'язаних з їх подальшою професійною діяльністю. Метою виконання практичних занять є закріплення та подальше поглиблення теоретичних знань студента і набуття практичних умінь, що визначені освітньо – професійною програмою напряму підготовки. Практичні заняття проводяться в аудиторіях із використанням методичної, інформаційно-довідкової та нормативно-правової документації, технічних засобів навчання (демонстраційних установок, інформаційних планшетів, мультимедійного устаткування та інше) під керівництвом викладача.

Розподіл навчального часу, що відведений навчальним планом на проведення практичних занять за спеціальностями напряму підготовки 1004 «Транспортні технології» наведений для заочного навчання у табл. 5.

Таблиця 5 - Розподіл часу практичних занять за спеціальностями
7.100402, 8.100402 «Транспортні системи» для заочного навчання

| Зміст | Кількість годин за спеціальностями | |
|---|------------------------------------|-----------------|
| | 7.100402, ТС | 8.100402, ТС |
| Змістовний модуль 1.1. Сутність управлінської діяльності та необхідні характеристики керівника | | |
| УНЕ 1.1.1. Практичне заняття 1: «Оцінка схильності до управлінської діяльності» | - | - |
| УНЕ 1.1.2. Практичне заняття 2: «Оцінка особистих якостей керівника» | - | - |
| УНЕ 1.1.2. Практичне заняття 3: «Оцінка стилю керування» | - | - |
| УНЕ 1.1.2. Практичне заняття 4: «Діагностика рівня самооцінки особистості керівника» | - | - |
| Змістовний модуль 1.2. Методи керівництва колективом | | |
| УНЕ 1.2.1. Практичне заняття 5: «Дослідження впливу соціального середовища на людину» | 1 | 1 |
| УНЕ 1.2.1. Практичне заняття 6: «Визначення мотиву вибору члена групи» | - | - |
| УНЕ 1.2.1. Практичне заняття 7: «Діагностика міжособистісних відносин у колективі» | 1 | 1 |
| УНЕ 1.2.3. Практичне заняття 8: «Дослідження особливостей характеру працівника» | - | - |
| Змістовний модуль 1.3. Особливості керівництва в умовах виникнення конфліктних ситуацій | | |
| УНЕ 1.3.1. Практичне заняття 9: «Подолання конфліктних ситуацій» | - | - |
| Всього: | 2 | 2 |

2.3. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА МОДУЛЯМИ І ТЕМАМИ

Модуль 1. Психологія керівництва

Змістовний модуль 1.1. Сутність управлінської діяльності та необхідні характеристики керівника

УНЕ 1.1.1. Тема 1: «Сутність управлінської діяльності»

Управління і керівництво. Структура і функції управлінської діяльності. Управлінські відносини. Принципи управління.

УНЕ 1.1.2.Тема 2: «Необхідні характеристики керівника»

Структура особистості керівника. Стиль та методи керівництва. Правила взаємодії з підлеглими.

Змістовний модуль 1.2. Методи керівництва колективом

УНЕ 1.2.1.Тема 3: «Соціально-психологічна структура виробничого колективу та групова діяльність»

Поняття про групу. Класифікація груп. Колектив. Референтна група. Особисті і міжособисті відносини. «Складні люди». Соціально психологічні шари. Лідери. Групові норми поведінки.

УНЕ1.2.2.Тема 4: «Методи виховання»

Методи виховання колективу. Методи ідейно – морального переконання. Методи стимулювання. Зв'язок методів впливу з груповими і соціальними нормами.

УНЕ 1.2.3.Тема 5: «Спілкування зі «складними людьми»»

Загальні принципи спілкування зі складними людьми. Подолання негативних емоцій. Принципи спілкування зі складними людьми різних типів.

Змістовний модуль 1.3. Особливості керівництва в умовах виникнення конфліктних ситуацій

УНЕ 1.3.1.Тема 6: «Конфліктні ситуації в колективі»

Визначення конфлікту. Види конфліктів. Типи конфліктів. Джерела конфліктів. Психологічний захист. Соціальний конфлікт. Функції конфлікту. Виробничі причини. Невиробничі причини. Структура і динаміка конфлікту. Методи управління розвитком конфлікту.

УНЕ 1.3.2.Тема 7: «Роль особистості керівника в профілактиці конфліктів»

Основні причини конфлікту. Профілактика конфліктів. Типові конфліктні ситуації. Правила управління конфліктом. Вимоги до керівника при профілактиці конфліктів.

УНЕ.1.3.3.Тема 8: «Психологічний бар'єр»

Позиція керівника як передумова виникнення психологічного бар'єру. Основні параметри психологічних бар'єрів. Види психологічних бар'єрів у керівника. Подолання психологічних бар'єрів.

УНЕ 1.3.4.Тема 9: «Керівництво в екстремальних ситуаціях»

Поняття екстремальної ситуації. Стрес і дистрес. Сутність стресової ситуації. Емоційна стійкість людини до впливу стрес-факторів.

2.4. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

Самостійна робота студента є основним способом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових аудиторних занять.

Мета виконання самостійної роботи – поглиблення, узагальнення і закріплення теоретичних знань і практичних умінь студентів з дисципліни «Психологія керівництва» шляхом вироблення вміння самостійної роботи з навчальною і фаховою літературою.

Самостійна робота студентів здійснюється у формі: підготовки до лекцій і практичних занять, виконання контрольної роботи для студентів заочного навчання.

Розподіл обсягу навчального часу на самостійну роботу студентів за формами навчання та видами робіт наведено у табл. 6.

Таблиця 6 - Розподіл обсягу навчального часу на самостійну роботу студентів

| Види самостійної роботи студентів | Кількість годин | |
|---|-----------------|--------------|
| | денне навч. | заочне навч. |
| 1. Підготовка до лекцій | 4 | - |
| 2. Вивчення теоретичного матеріалу | 10 | 15 |
| 3. Підготовка до практичних занять | - | 1 |
| 4. Виконання контрольної роботи | - | 12 |
| 5. Підготовка до проміжного і підсумкового контролю | 4 | 2 |
| Всього: | 18 | 30 |

Самостійну роботу студент може виконувати у бібліотеці, комп'ютерних класах (лабораторіях), а також у домашніх умовах.

Підготовка до лекцій передбачає самостійне вивчення теоретичного навчального матеріалу з кожної теми, наданого в основній та додатковій літературі, конспекті лекцій. При цьому необхідно звернути увагу на необхідність чіткого засвоєння основних термінів та визначень, розуміння їх змістовної сутності, обов'язкового аналізу використання теоретичних положень для розв'язання наданих в навчальній літературі прикладів.

Підготовка до практичних занять здійснюється шляхом ознайомлення з основними теоретичними положеннями до кожного практичного заняття, нормативною документацією, методикою виконання розрахунків.

Виконання контрольної роботи (для студентів заочного навчання) передбачає самостійне вирішення індивідуального фахового завдання на тему «Психологія керівництва колективом» з використанням отриманих теоретичних знань та практичних умінь (табл. 7) .

Завдання для виконання контрольної роботи студент отримує під час установчої лекції з дисципліни. Виконану контрольну роботу студент повинен здати для перевірки на кафедру (викладачу) під час сесії до проведення заліку з дисципліни. До заліку допускаються лише ті студенти, що виконали та захистили контрольну роботу на позитивну оцінку.

Таблиця 7 – Розподіл часу самостійної роботи для виконання контрольної роботи

| Назва етапів контрольної роботи | Обсяг СРС, год. | | Відсоток виконання | |
|--|-----------------|--------------|--------------------|--------------|
| | Денне навч. | Заочне навч. | Денне навч. | Заочне навч. |
| 1. Оцінка схильності до управлінської діяльності | - | 1 | - | 8 |
| 2. Оцінка особистих якостей керівника | - | 1 | - | 8 |
| 3. Оцінка стилю керування | - | 1 | - | 8 |
| 4. Діагностика рівня самооцінки особистості керівника | - | 1 | - | 8 |
| 5. Дослідження впливу соціального середовища на людину | - | 2 | - | 16 |
| 6. Визначення мотиву вибору члена групи | - | 1 | - | 8 |
| 7. Діагностика міжособистісних відносин у колективі | - | 2 | - | 16 |
| 8. Дослідження особливостей характеру працівника | - | 1 | - | 8 |
| 9. Подолання конфліктних ситуацій | - | 2 | - | 20 |
| Всього: | - | 12 | - | 100 |

Самоперевірку засвоєння навчального матеріалу студент здійснює по контрольних запитаннях, що надані після кожної теми в конспекті лекцій і іншій літературі, та після кожної лабораторної роботи в відповідних методичних вказівках. Якщо на деякі запитання студент не може надати відповіді, то необхідно повторити вивчення навчального матеріалу, або визначити вірну відповідь за допомогою викладача на консультації.

Контроль виконання самостійної роботи здійснюється викладачем даної дисципліни шляхом:

а) проведення контрольних опитувань студентів на початку та наприкінці лекцій;

- б) перевірки ступеню готовності студентів до виконання лабораторних робіт та контрольним опитуванням під час здачі звітів з лабораторних робіт;
- в) перевірки виконання письмової контрольної роботи;
- г) проведення поточного та підсумкового тестового контролю за результатами вивчення теоретичного і практичного навчального матеріалу змістовних модулів 1.1, 1.2, 1.3.

2.5. КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ ДЛЯ САМООЦІНКИ ЗНАНЬ

Змістовний модуль 1.1. Сутність управлінської діяльності та необхідні характеристики керівника

1. Які виділяють основні структурні форми управління?
2. Які істотні відмінності мають лінійна, функціональна та змішана структурні форми управління?
3. Які виділяють функції керування?
4. Назвіть види функцій управлінської діяльності. Яке призначення кожної з цих функцій?
5. Яка структура управлінських відносин?
6. У чому полягає відмінність основних управлінських відносин від неосновних?
7. Які з погляду системного аналізу виділяють методи управлінської діяльності?
8. Що таке керівництво?
9. Перелічите яким основним вимогам повинен відповідати керівник.
10. Як правильно з психологічної точки зору вести бесіду?
11. У чому полягає застосування «ефекту зараження» в управлінській діяльності?
12. Які виділяють умови дієвості схвалення й осудження?

13. Які вимоги пред'являються до матеріального і морального стимулювання підлеглих?

14. Дайте характеристику основних стилів керівництва.

Змістовний модуль 1.2. Методи керівництва колективом

1. Дайте визначення поняттям «виховання» і «технологія виховання».

2. Які види виховання повинні забезпечувати керівник?

3. Як класифікуються загальні методи виховного процесу?

4. У чому полягає суть методу «загальних вимог»?

6. Які функції виконують норми поведінки?

7. Дайте визначення поняття «колектив» та «трудовий колектив». Що розуміється під зовнішньою і внутрішньою організацією колективу?

8. Як співвідносяться поняття соціальна і психологічна структура колективу?

9. Назвіть види міжособистісних відносин. Чим характеризується кожен з цих видів?

10. В чому полягає різниця між соціальною, психологічною та функціональною структурою колективу?

11. В чому полягає різниця між формальними та неформальними видами міжособистісних відносин?

12. У чому полягає застосування теорії графів для оцінки соціально-психологічної структури трудового колективу?

13. З використанням яких показників можна оцінити психологічний клімат у колективі?

14. Які етапи проходить розвиток колективу?

15. Вкажіть типи «складних людей» за класифікацією М. Бремсона.

16. Назвіть загальні принципи спілкування зі «складними людьми».

Змістовний модуль 1.3. Особливості керівництва в умовах виникнення конфліктних ситуацій

1. Дайте визначення поняття «соціально-психологічний конфлікт».
2. Які розрізняють основні види конфліктів?
3. За якими ознаками класифікуються конфлікти?
4. Назвіть виробничі причини виникнення конфліктних ситуацій.
5. Назвіть невиробничі причини виникнення конфліктних ситуацій.
6. Які виділяють елементи конфлікту.
7. Дайте характеристику етапів розвитку конфліктних ситуацій.
8. Які існують структурні методи управління конфліктами?
9. Які існують міжособистісні методи управління конфліктами?
10. Які характеристики конфліктних ситуацій потрібно враховувати при їх розв'язанні?
11. У чому полягає метод компромісу в розв'язанні конфлікту?
12. У чому полягає метод примушення в розв'язанні конфлікту?
13. Які якості властиві керівникам із адекватним рівнем самоповаги?
14. Який статус особистості називають «маргінальним»?
15. Дайте визначення поняття «психологічний бар'єр» і вкажіть його вплив на діяльність керівника і підлеглих.
16. Які існують основні види психологічних бар'єрів?
17. Які виділяють основні параметри психологічних бар'єрів?
18. В чому полягає розходження між комунікативним і змістовним бар'єрами?
19. Які види психологічних бар'єрів виділяють у керівників?
20. Назвіть способи подолання психологічних бар'єрів за їх видами.
21. Що розуміється під екстремальною ситуацією?
22. Назвіть основні характеристики екстремальної ситуації.
23. Які типи реакції у людини можуть викликати екстремальні ситуації.
24. Назвіть життєві ситуації, що викликають екстремальні реакції

людини.

25. Охарактеризуйте в чому полягає стан фрустрації.

26. Які виділяють види психологічних станів?

27. Які виділяють рекомендації щодо поведінки керівника в разі виникнення екстремальної ситуації?

2.6. ІНДИВІДУАЛЬНО – КОНСУЛЬТАТИВНА РОБОТА

Індивідуально – консультативна робота здійснюється у формі консультацій, перевірки й захисту завдань, що винесені на поточний контроль.

Консультація – форма навчального заняття, під час якого студенти отримують відповіді на конкретні запитання або пояснення певних теоретичних положень та їх практичного застосування.

Консультації проводяться у продовж семестру за розкладом консультацій на кафедрі, а також у період сесії перед екзаменом за розкладом консультацій, що складений деканатом та затверджений у відповідному порядку.

2.7. МЕТОДИКИ АКТИВІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ ЗА ТЕМАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Навчання студентів з дисципліни «Психологія керівництва» потребує використання активних форм навчання, які наближують навчальний процес до реальних виробничих ситуацій.

При викладанні дисципліни для активізації навчального процесу передбачено застосування таких форм і методів навчання, як лекції – бесіди, проблемні лекції (табл. 8).

Лекція – бесіда забезпечує безпосередній контакт викладача з аудиторією і дозволяє привернути увагу студентів до найбільш важливих питань теми лекції, визначити у процесі діалогу особливості сприйняття навчального матеріалу студентами, завдяки чому лектор може оперативно вносити корективи у

викладання лекції. У свою чергу, студенти мають можливість обмірковувати поставлені запитання, робити самооцінку рівня своєї підготовки, дійти самостійно до певних висновків і узагальнень.

Проблемна лекція спрямована на розвиток логічного мислення студентів. Після постановки викладачем проблеми студентам пропонуються запитання для самостійного обмірковування, спонукаючи їх до самостійного, творчого розв'язання проблеми.

Таблиця 8 – Застосування форм і методів активізації процесу навчання дисципліни у лекційних заняттях

| Тема | Навчальна технологія |
|--|----------------------|
| УНЕ1.1.1.Тема 1: «Сутність управлінської діяльності» | Лекція - бесіда |
| УНЕ 1.1.2.Тема 2: «Необхідні характеристики керівника» | Лекція - бесіда |
| УНЕ 1.2.1.Тема 3: «Соціально-психологічна структура виробничого колективу та групова діяльність» | Лекція - бесіда |
| УНЕ1.2.2.Тема 4: «Методи виховання» | Лекція - бесіда |
| УНЕ 1.2.3.Тема 5: «Спілкування зі «складними людьми»» | Лекція - бесіда |
| УНЕ 1.3.1.Тема 6: «Конфліктні ситуації в колективі» | Лекція - бесіда |
| УНЕ 1.3.2.Тема 7: «Роль особистості керівника в профілактиці конфліктів» | Проблемна лекція |
| УНЕ.1.3.3.Тема 8: «Психологічний бар'єр» | Лекція - бесіда |
| УНЕ 1.3.4.Тема 9: «Керівництво в екстремальних ситуаціях» | Лекція - бесіда |

2.8. ЗАПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ

1. Надайте характеристику основних структурних форм управління.
2. Проаналізуйте позитивні та негативні якості лінійної, функціональної та змішаної структурних форм управління.
3. Вкажіть які виділяють функції керування.
4. Назвіть види та призначення функцій управлінської діяльності.
5. Вкажіть які види відносин виділяють в структурі управлінських відносин.
6. Проаналізуйте в чому полягає відмінність основних управлінських відносин від неосновних.
7. Назвіть загальні принципи управління та надайте їм характеристику.
8. Вкажіть як класифікуються методи управління за різними ознаками.
9. Дайте визначення поняття «керівництво» та вкажіть як класифікуються методи керівництва.
10. Вкажіть яким основним вимогам повинен відповідати керівник.
11. Як правильно з психологічної точки зору вести бесіду?
12. У чому полягає застосування «ефекту зараження» в управлінській діяльності?
13. Які виділяють умови дієвості схвалення й осудження?
14. Які вимоги пред'являються до матеріального і морального стимулювання підлеглих?
15. Дайте характеристику основних стилів керівництва.
16. Дайте визначення поняттям «виховання» і «технологія виховання».
17. Які види виховання повинні забезпечувати керівник?
18. Як класифікуються загальні методи виховного процесу?
19. У чому полягає суть методу «загальних вимог»?
20. Які функції виконують норми поведінки?
21. Дайте визначення поняття «колектив» та «трудовий колектив». Що розуміється під зовнішньою і внутрішньою організацією колективу?

22. Як співвідносяться поняття соціальна і психологічна структура колективу?
23. Назвіть види міжособистісних відносин. Чим характеризується кожен з цих видів?
24. В чому полягає різниця між соціальною, психологічною та функціональною структурою колективу?
25. В чому полягає різниця між формальними та неформальними видами міжособистісних відносин?
26. У чому полягає застосування теорії графів для оцінки соціально-психологічної структури трудового колективу?
27. З використанням яких показників можна оцінити психологічний клімат у колективі?
28. Які етапи проходить розвиток колективу?
29. Вкажіть типи «складних людей» за класифікацією М. Бремсона.
30. Назвіть загальні принципи спілкування зі «складними людьми».
31. Дайте визначення поняття соціально-психологічний конфлікт і назвіть його основні характеристики.
32. Які розрізняють основні види конфліктів?
33. За якими ознаками класифікуються конфлікти?
34. Назвіть виробничі причини виникнення конфліктних ситуацій.
35. Назвіть невиробничі причини виникнення конфліктних ситуацій.
36. Які виділяють елементи конфлікту.
37. Дайте характеристику етапів розвитку конфліктних ситуацій.
38. Які існують структурні методи управління конфліктами?
39. Які існують міжособистісні методи управління конфліктами?
40. Які характеристики конфліктних ситуацій потрібно враховувати при їх розв'язанні?
41. У чому полягає метод компромісу в розв'язанні конфлікту?
42. У чому полягає метод примушення в розв'язанні конфлікту?
43. Які якості властиві керівникам із адекватним рівнем самоповаги?

44. Який статус особистості називають «маргінальним»?
45. Дайте визначення поняття «психологічний бар'єр» і вкажіть його вплив на діяльність керівника і підлеглих.
46. Які існують основні види психологічних бар'єрів?
47. Які виділяють основні параметри психологічних бар'єрів?
48. В чому полягає розходження між комунікативним і змістовним бар'єрами?
49. Які види психологічних бар'єрів виділяють у керівників?
50. Назвіть способи подолання психологічних бар'єрів за їх видами.
51. Що розуміється під екстремальною ситуацією?
52. Назвіть основні характеристики екстремальної ситуації.
53. Які типи реакцій у людини можуть викликати екстремальні ситуації.
54. Назвіть життєві ситуації, що викликають екстремальні реакції людини.
55. Охарактеризуйте в чому полягає стан фрустрації.
56. Які виділяють види психологічних станів?
57. Які виділяють рекомендації щодо поведінки керівника в разі виникнення екстремальної ситуації?

2.9. ЗАСОБИ КОНТРОЛЮ

В накопичувальній заліково-екзаменаційній відомості структура балів для оцінювання навчальних досягнень студентів має наступну структуру: 60 відсотків балів на поточний контроль за всіма змістовними модулями, 40 відсотків балів на підсумковий контроль. До підсумкового контролю допускаються студенти, які набрали у сумі за всіма змістовними модулями більше 30 відсотків балів від загальної кількості з дисципліни (модуля).

Таблиця 9 - Засоби і форми поточного контролю (контрольні роботи, тестування та ін.)

| Види контролю та їх стислий зміст | Обсяг у годинах | |
|---|-----------------|-----------------|
| | Денне навчання | Заочне навчання |
| 1.Тестування за змістовним модулем 1.1 (оцінка знань студентів за результатами вивчення теоретичного і практичного матеріалу змістовного модулю 1.1). Максимальна кількість відсотків балів за результатами тестування – 20 | 1 | - |
| 2.Тестування за змістовним модулем 1.2. (оцінка знань студентів за результатами вивчення теоретичного і практичного матеріалу змістовного модулю 1.2). Максимальна кількість відсотків балів за результатами тестування – 20. | 1 | - |
| 2.Тестування за змістовним модулем 1.3. (оцінка знань студентів за результатами вивчення теоретичного і практичного матеріалу змістовного модулю 1.3). Максимальна кількість відсотків балів за результатами тестування – 20 | 1 | - |
| 3.Перевірка виконання контрольної роботи | - | 0,5 |

Таблиця 10 - Засоби і форми підсумкового контролю

| |
|--|
| Види контролю та їх стислий зміст |
| 1. Проведення заліку за навчальним матеріалом змістовних модулів 1.1; 1.2; 1.3. Максимальна кількість відсотків балів за результатами тестування – 40. |
| 2.Захист контрольної роботи. |

2.10. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

| За шкалою ECTS | За національною шкалою | Відсоток вірних відповідей на тестове завдання | Коментар |
|----------------|------------------------|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| A | відмінно | більше 90 – 100 включно | Студент виявив всебічні, системні й глибокі знання навчального матеріалу, володіє відомостями з основної і додаткової літератури, виявив уміння творчого застосування набутих теоретичних знань для вирішення практичних завдань, передбачених програмою дисципліни, здатний до самостійного поповнення надбаних знань і умінь у процесі подальшої навчальної роботи і професійній діяльності. |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|-----------|---|------------------------|--|
| В | дуже добре | більше 80 –90 включно | Студент виявив всебічні, системні й глибокі знання навчального матеріалу, володіє відомостями з основної літератури, виявив уміння творчого застосування набутих теоретичних знань для вирішення практичних завдань, передбачених програмою дисципліни. |
| С | добре | більше 70 –80 включно | Студент виявив системні й глибокі знання навчального матеріалу, володіє відомостями з основної літератури, виявив уміння творчого застосування набутих теоретичних знань для вирішення практичних завдань, передбачених програмою дисципліни, але припускається несуттєвих помилок, які може самостійно виправити. |
| Д | Задовільно | більше 60 – 70 включно | Студент виявив знання навчального матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та майбутній професійної діяльності, володіє обмеженими відомостями з основної літератури, виявив уміння репродуктивного вирішення практичних завдань, передбачених програмою дисципліни, припускається суттєвих помилок, які може самостійно виправити. |
| Е | достатньо | більше 50 – 60 включно | Студент виявив знання навчального матеріалу в мінімальному обсязі необхідному для подальшого навчання та професійної діяльності, володіє обмеженими відомостями з основної літератури, виявив обмежені уміння репродуктивного вирішення практичних завдань, передбачених програмою дисципліни, припускається суттєвих помилок, які може виправити лише під керівництвом викладача. |
| FX | незадовільно з можливістю повторного складання екзамену | більше 25 –50 включно | Студент має значні прогалини в знаннях основного навчального матеріалу, допускає принципові помилки при виконанні передбачених програмою дисципліни завдань, але спроможний самостійно доопрацювати програмний матеріал і підготуватися до повторного складання екзамену. |
| F | незадовільно з обов'язковим вивченням дисципліни | 0 -25 включно | Студент не має знань зі значної частини навчального матеріалу, не спроможний самостійно опанувати програмним матеріалом і потребує повторного вивчення дисципліни. |

Студентам, які бажають отримати більш високу оцінку за шкалою ECTS, надається можливість проведення повторного або додаткового контролю з окремих змістових модулів до початку екзаменаційної сесії.

2.11. ІНФОРМАЦІЙНО - МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

| Бібліографічні описи, інтернет адреси | Теми, де застосовується |
|--|-------------------------|
| 1. Основна література (підручники, навчальні посібники, інші видання) | |
| 1. Психологія управління в бізнесі: Навч. посібник для підготовки усіх форм навчання. Видання друге, доповн., перероблене/Е.Н. Ігнатов, К.М. Лемківський, В.В. Павловський.–Харків–Київ, НМЦ ВО, 2003. – 320с. | 1-9 |
| 2. Бандурка А.М., Бочарова С.П., Землянська Е.В. Психологія управління. – Харків: ООО «Фортуна-прес», 1988. – 464с. | 1-9 |
| 3. Урбанович А.А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2005. – 640 с. | 1-9 |
| 4. Шипунов В.Г., Кишкель Е.Н. Основы управленческой деятельности: управление персоналом, управленческая психология, управление на предприятии. – М.: Высш. шк., 1999. – 304 с. | 1-9 |
| 2. Додаткові джерела | |
| 1. Донцов А.И. Психология коллектива. – Москва: Изд.МГУ, 1984 – 248с. | 3 |
| 2. Шепель В.М. Управленческая психология. – Москва: Экономика, 1984 –284с. | 1-8 |
| 3. Кротов В.М. Развитие воспитательных функций коллектива. – М.: Педагогика, 1974 – 280с. | 4 |
| 3. Методичне забезпечення (Реєстр методичних вказівок, планів семінарських занять, інструкцій до лабораторних робіт, комп'ютерних програм, відео-аудіо-матеріалів, плакатів тощо) | |
| 1. Методичні вказівки до виконання контрольної роботи з дисципліни «Психологія керівництва» «для студентів 6 курсу заочної форми навчання за спеціальністю 7.100402, 8.100402 “Транспортні системи”) / Укл. Понкратов Д.П. Харків: ХНАМГ, 2009. 36с. | 1-9 |

Навчальне видання

Програма і робоча програма навчальної дисципліни «Психологія керівництва» (для студентів 5 курсу денної та 6 курсу заочної форми навчання за спеціальністю 7.100402, 8.100402 «Транспортні системи»)

Автор: Денис Павлович Понкратов

План 2009, поз. 720 Р

| | | |
|--|---|------------------------------------|
| Підп. до друку 19.11.09 Друк на ризографі Замовл. № 5629 | Формат 60x84 1/16 Умовн. друк.арк. 1,5 Тираж 10 прим. | Папір офісний Обл.-вид. арк.1,8 |
|--|---|------------------------------------|

61002, Харків, ХНАМГ, вул. Революції, 12
Сектор оперативної поліграфії ЦНІТ ХНАМГ

61002, Харків, ХНАМГ, вул. Революції, 12